

Müşteri Memnuniyeti Yönetim Politikası

Kapsam

Limak Çimento olarak, süretilir başarımızın temelinde müşterilerimizin güveni ve memnuniyeti bulunmaktadır. Bu nedenle, müşterilerden gelen her türlü şikâyet yalnızca bir geri bildirim değil, aynı zamanda ürün ve hizmetlerin geliştirilmesi için değerli bir fırsat olarak değerlendirilmektedir. Dijitalleşme süreciyle şikâyet yönetimi daha verimli ve şeffaf hale getirilmekte, her müşteri etkileşimi daha hızlı ve etkin bir şekilde sonuçlandırılmaktadır. Müşteri şikâyetleri, ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi esasları doğrultusunda sistematik, izlenebilir ve yapısal bir şekilde yönetilmektedir. Bu sayede her şikâyet, yalnızca çözülmesi gereken bir konu değil, aynı zamanda hizmet kalitesinin iyileştirilmesi için bir gelişme fırsatı olarak ele alınmaktadır.

İlkelerimiz

Erişilebilirlik: Müşteriler, portal, web sitesi veya e-posta adresleri aracılığıyla şikâyetlerini/taleplerini kolaylıkla iletebilmektedir. Dijital sistemler aracılığıyla alınan tüm şikâyetleri hızlı bir şekilde kayıt altına alır ve işleme koyarız.

Şeffaflık ve Bilgilendirme: Şikâyetler dijital sistemlerde kayıt altına alınmakta ve süreç başlatılmaktadır. Müşteriler, şikâyetlerinin çözüm sürecinin her aşamasında dijital platformlar üzerinden düzenli olarak bilgilendirilmektedir. Dijital sistemler ile şikâyetlerin izlenebilirliğini artırmakta ve her aşamanın şeffaf bir şekilde raporlanmasını sağlamaktayız.

Tarafsızlık ve Adil Değerlendirme: Tüm şikâyetler, ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi gerekliliklerine uygun olarak objektif ve tarafsız biçimde değerlendirilmektedir. Dijital araçlar aracılığıyla şikâyetler kaydedilmekte, analiz edilmekte ve içeriğe uygun çözüm önerileri geliştirilmektedir. Hiçbir müşteri için ayrıcalık tanınmamasını sağlarız.

Hızlı ve Etkin Çözüm: Müşteri şikâyetleri dijital sistemlerle önceliklendirilmekte ve hızlı bir şekilde sonuçlandırılmaktadır. Dijital platform ile çözüm süreci etkin biçimde izlenebilmekte ve uygulamaya alınmaktadır. Kök neden analizi yaparak yalnızca kısa vadeli değil, uzun vadeli kalıcı çözümler sağlanmaktadır.

Gizlilik: Müşterilerin şikâyet sürecinde paylaştıkları bilgiler dijital ortamda güvenli bir şekilde saklanmakta ve gizlilik esaslarına uygun olarak korunmaktadır. Veriler yalnızca şikâyet yönetimi ve hizmet kalitesinin geliştirilmesi amacıyla kullanılmaktadır. Müşteri bilgilerinin güvenliği her zaman önceliğimizdir.

Sürekli İyileştirme: Tüm şikâyetler düzenli olarak dijital platformlar üzerinden analiz edilmekte ve bu analizler doğrultusunda iyileştirmeler gerçekleştirilmektedir. ISO 10002 standardı kapsamında tekrar eden sorunlara yönelik önleyici faaliyetler planlanmakta, sürekli gelişme ve artan müşteri memnuniyetini hedefleriz.

Dijital İzlenebilirlik ve Raporlama: Dijital platformlar aracılığıyla şikâyetlerin tüm aşamaları izlenebilmekte ve raporlanabilmektedir. Bu sayede tüm şikâyetlerin durumu şeffaf biçimde ilgili yöneticiler ve ekipler tarafından takip edilebilmesini sağlarız.

Taahhütlerimiz

Limak Çimento olarak;

- Müşteri şikâyetlerinin dinlenmesini, her birinin önemsenerek çözüm arayışında değerlendirilmesini,
 - Hızlı ve etkin aksiyonların alınmasını, dijital çözümlerle süreçlerin hızlandırılarak verimliliğin artırılmasını,
 - Müşterilerin süreç boyunca bilgilendirilmesini, dijital platformlar aracılığıyla düzenli ve şeffaf bilgi akışının sağlanmasını,
 - Şikâyetlerden elde edilen geri bildirimlerle ürün ve hizmetlerin geliştirilmesini,
 - Sürekli iyileştirme anlayışının sürekliliğinin sağlanmasını,
- taahhüt ederiz.

M. Erkam Kocakerim

GLOBAL CEO

